

모바일뱅크 플랫폼 데이터 리서치

# 토스뱅크 텍스트 데이터 분석 계획서

---

2022.07.31 개발 5팀 윤혜영

# INDEX

## 01

### Background Analysis



page 03

## 02

### 분석 목적 및 주요 내용



page 07

## 03

### 분석 절차 및 방법

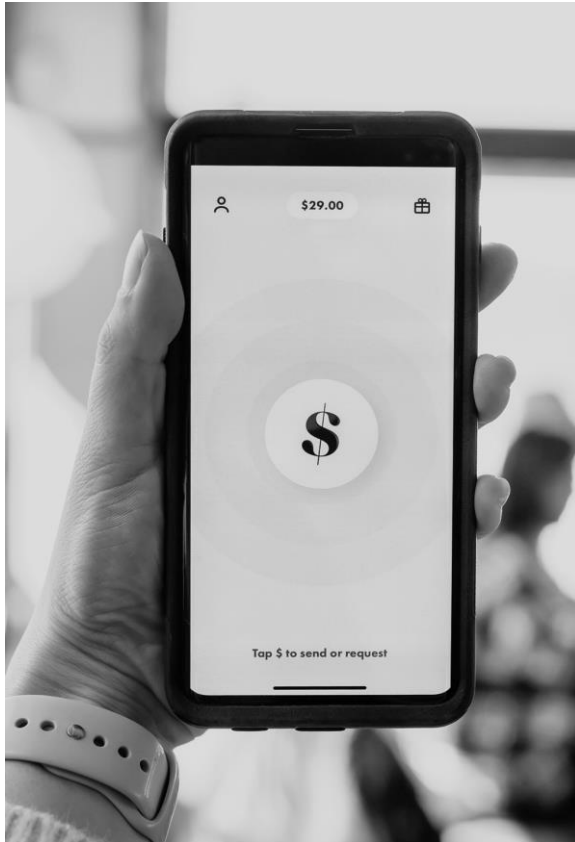


page 08

# 1-1.

## 모바일 뱅크란?

모바일 기기를 이용하여 무선 인터넷이나 데이터 접속을 통해 금융 기관의 전산 시스템과 연결하여 장소에 구애 받지 않고 은행 업무를 볼 수 있는 뱅킹 서비스



### 현재

### 특징

- 오프라인 은행과 달리 24시간 연중무휴 이용 가능함
- 시간 및 비용을 절약할 수 있음  
(이동 시간, 창구 대기 시간, 창구 수수료 등)

### 분류별 대표 기업

- 전통적인 은행



- 인터넷 전문 은행



### 미래

### 전망

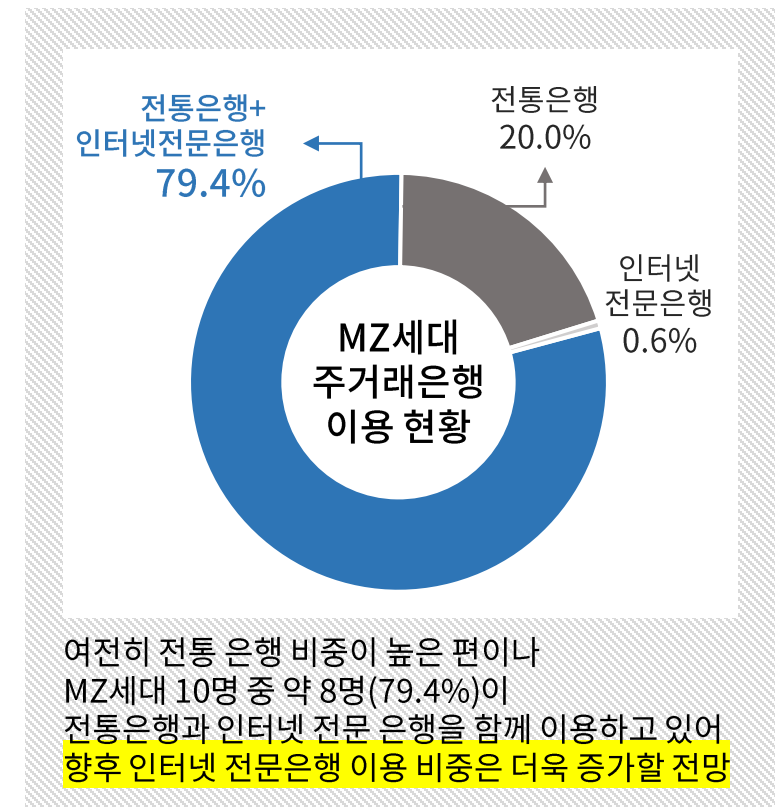
- 팬데믹이 길어질수록  
금융업의 디지털화는 빨라질 것으로 예상됨
- 인공지능(AI)와 대규모 데이터 처리 능력을 기반으로  
진화를 거듭하며 서비스 범위가 넓어질 것

## 1-2.

### 전통적 은행과 인터넷 전문 은행

오프라인에서 제공하는 서비스를 모바일로 확장하여 제공하는 전통적 은행과 달리, 인터넷 전문 은행은 오프라인 지점 없이 인터넷/모바일을 핵심 채널로 하고 있음

	전통적 은행	인터넷 전문 은행
핵심 채널	지점(Branch)	온라인(인터넷/모바일)
영업 시간	평일 09:00 ~ 16:00	24시간 365일
금리	기존 은행금리 기준 (조건에 따른 우대금리 적용)	시중 은행보다 낮은 대출 금리, 높은 예금 금리
통장 개설	은행 지점 방문 신청	인터넷/모바일로 바로 개설
대출 심사	은행 직접 방문하여 대면 확인 후 최종 승인	온라인 상으로 최종 승인
대표 기업	    	  



(출처: 이코노미스트 <https://economist.co.kr/2021/11/20/finance/bank/20211120115427158.html>)

## 1-3.

### 인터넷 전문 은행 시장 현황

인터넷 전문 은행 시장 주요 Market Player는 카카오뱅크, 토스, 케이뱅크로, 3사는 각각 다른 전략으로 시장에서 경쟁 중임



이미 모두의 은행  
지금은 카카오뱅크

#### 시장 1위 – 플랫폼 + 은행 서비스 두 축의 전략

- 플랫폼: 카카오뱅크 미니, 증권계좌 개설 대행, 제휴사 연계 대출, 제휴 신용카드, 광고 플랫폼
- 은행: 예금, 대출, 오픈뱅킹·편뱅킹
- 플랫폼 경쟁력 강화와 여·수신 상품 포트폴리오 다각화에 중점

Kbank

make money  
24·365 문 여는 은행

#### IPO 시행 목표 – 제휴를 통해 다양한 서비스를 간접 제공하는 전략

- 업비트와의 제휴(업비트 신규계좌 발급), 롯데카드, 당근페이 등과 제휴
- 다양한 업체와 적극적 제휴를 통한 디지털 금융 플랫폼으로 자리매김하는 것을 목표로 함



New Banking, New Bank  
완전히 새로운 은행

#### 출범 10개월 차 – 기존에 없던 서비스나 상품을 선보이는 마케팅 측면에서의 전략

- 가장 먼저 개인사업자대출 상품, 무보증·무담보 개인사업자 마이너스 통장 출시
- 외국인 비대면 뱅킹 서비스 지원, 매일 이자 받기 서비스
- 증권, 보험, 송금 등으로 이어질 수 있도록 앱 활성화를 중시함

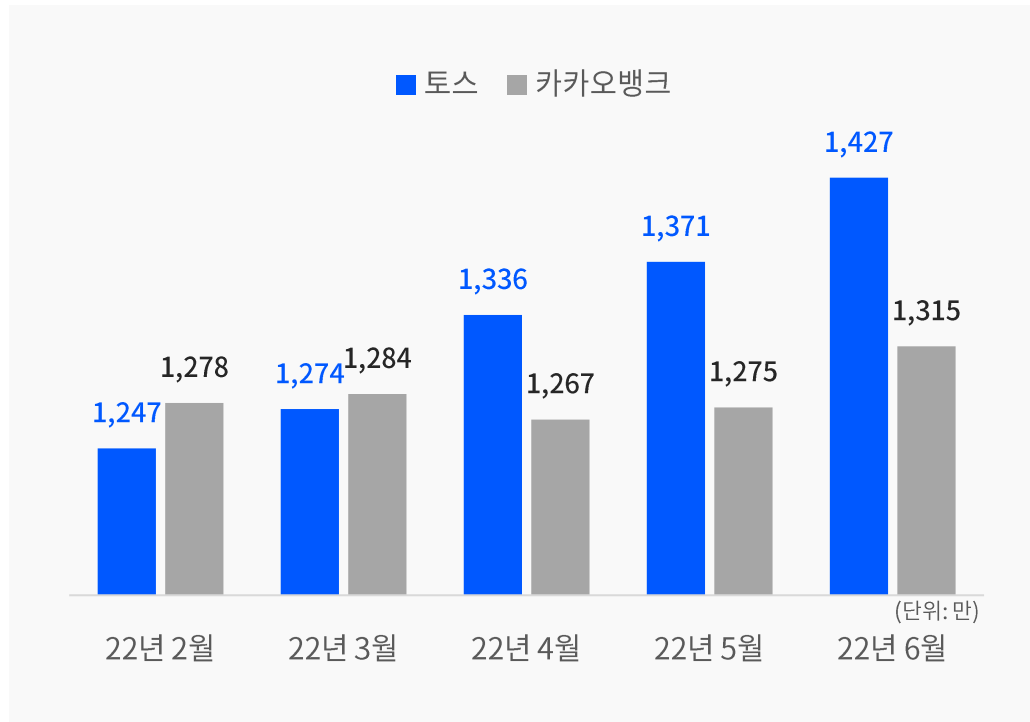
(출처: 바이라인 <https://byline.network/2022/05/16-206/>)

## 1-4.

### 토스뱅크 기업 분석

토스는 2022년 6월 기준 MAU 1위(약 1,427만)를 차지했으나,  
이 중 토스뱅크의 몫은 약 300만 정도로 추산되어 여전히 카카오뱅크와의 격차가 크다고 평가함

토스와 카카오뱅크의 MAU



#### Strength

- 원 앱(One App) 시스템:  
금융 서비스와 상품을  
소비자 관점에서 설계 가능함
- 기존에 없던 서비스와 UX:  
편한 송금, 모든 자산을 한번에 관리
- 방대한 개인 금융 데이터 보유

#### Weakness

- 토스 플랫폼의 폐쇄성:  
토스뱅크 서비스를 이용하기 위해  
필수적인 '계좌 개설'

#### Opportunity

- 마이데이터 사업 시작:  
최근 인수한 알뜰폰 업체를 통해  
통신업+금융업의 시너지 효과 확보

#### Threat

- 금리 인상으로 고객 이탈 위험:  
연 2.0% 파킹통장 상품 경쟁력이  
떨어지면서 고객 이탈 가능성 상승
- 카드론 대환대출 서비스 중단:  
카드업계 반발로 본 서비스를 중단  
하면서 신규 고객 확보에 비상

(출처: 바이라인 <https://byline.network/2022/07/07-83/>)

## 2-1.

# 모바일 뱅크 플랫폼으로서 토스 뱅크의 개선 방향은?

모바일 뱅크 플랫폼을 이용하는 이유를 바탕으로 토스 뱅크의 이용 이유 및 불만 사항에 대한  
핵심 키워드를 도출하고 유형화함으로써 개선 방향을 파악하는 것을 목적으로 함

### 모바일 뱅크 플랫폼 선택 시 중요 고려 사항

- 1) 모바일 뱅크를 이용하는 이유
- 2) 은행 앱이 갖춰야 할 중요 요소

### 토스 뱅크 이용 경험

- 1) 토스 뱅크를 이용하는 이유
- 2) 가장 많이 언급되는 불만 사항
- 3) 토스 뱅크 이탈 이유
- 4) 토스 뱅크 외 경쟁 서비스를 이용하는 이유

### 3-1.

## 분석 절차 및 방법

데이터 수집 및 정제, 전처리, 분석, 결과 시각화의 순서로 텍스트 분석을 진행할 예정임

